

Algemene informatie

Onze gegevens

Naam **Van Wijngaarden**
Adres Korte Muiderweg 20, 1382 LS Weesp
Telefoon (0294) 49 00 00
E-mail info@wijngaarden.net
Internet www.wijngaarden.net
WhatsApp (0294) 49 00 00 (alleen berichten)

Openingstijden

Onze openingstijden zijn van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot en met 17.00 uur en op afspraak. Buiten onze openingstijden zijn wij telefonisch bereikbaar op (0294) 40 00 00.

Registraties/lidmaatschappen/vergunningen

KvK 32024282 www.kvk.nl
AFM 12002510 www.afm.nl
SEH 10833 www.erkendhypotheekadviseur.nl
KiFiD 300.000376 www.kifid.nl

Waarmee kunnen we je helpen?

Je kunt bij ons terecht voor advies en bemiddeling voor:

Verzekering & Geld

- verzekerings- en geldzaken [betalen/sparen]

Lenen

- lenen voor consumptieve doeleinden

Hypotheek

- financiering van de eigen woning

Pensioen & Inkomen

- dienstverlening op het gebied van oudedags- en andere inkomensvoorzieningen, zoals voorzieningen bij arbeidsongeschiktheid en overlijden

Vermogen

- vermogensopbouw [niet zijnde de vermogensopbouw in het kader van de opbouw van een oudedagsvoorziening of een aflossingskapitaal].

Voor beleggen geldt dat wij je bijstaan om te beoordelen of deze dienst geschikt is voor je en past bij jouw doelstelling en risicobereidheid. Wanneer je besluit om in beleggingsfondsen te gaan participeren begeleiden wij je graag in het contact met de financiële instelling. Orders met betrekking tot beleggingsfondsen verlopen altijd rechtstreeks met deze instelling en nooit via ons kantoor (*Nationaal Regime*)

Via **Administratiekantoor Van Wijngaarden** kun je bij ons ook terecht voor de volgende administratieve diensten

Belastingaangiften

- verzorgen belastingaangiften voor particulieren en bedrijven (o.a. aangiften inkomsten-, loon-, omzet- en vennootschapsbelasting).

Administraties van bedrijven

- verzorgen van de (complete) financiële administratie, salarisadministratie en/of het opstellen van het financieel jaarverslag.

Onze dienstverlening omvat echter meer dan wij je exact in deze wijzer kunnen aangeven.

Hoe komen wij tot een advies?

Passende advisering

Je mag van ons verwachten dat we je een passend advies en een juiste oplossing bieden die gebaseerd zijn op jouw behoefte en risico's. Onze focus is niet de premiestelling – uiteraard moet er wel sprake zijn van een goede verhouding tussen kwaliteit en prijs.

Adviesvrij

Ons kantoor heeft geen verplichting om financiële producten bij één of meer financiële instellingen onder te brengen. We zijn vrij in onze keuze voor een aanbieder. Alleen op het gebied van geldzaken (spaar- en betaalrekening) hebben wij gekozen voor een exclusieve samenwerking met RegioBank.

Ondernemersvrijheid

Geen enkele financiële instelling zoals een bank of een verzekeringsmaatschappij, heeft een eigendomsbelang of zeggenschap in onze onderneming. Deze vrijheid om je te kunnen adviseren wat wij in jouw belang vinden, gaat hand in hand met onze vrijheid als ondernemer.

Voor wie bemiddelen wij?

Wij bemiddelen voor een aantal verzekeringsmaatschappijen die wij speciaal geselecteerd hebben. Deze selectie maken wij op basis van een aantal criteria. Natuurlijk valt daar de prijs van de producten onder, maar vooral de service en dienstverlening van de aanbieder en de kwaliteit van de voorwaarden. Zijn wij van oordeel, bijvoorbeeld omdat je zeer specifieke wensen hebt, dat binnen deze selectie geen geschikte aanbieder aanwezig is, dan kunnen we in overleg bij andere aanbieders ons oriënteren.

Deskundigheid

Wij hebben de deskundigheid van onze medewerkers hoog in het vaandel staan. Onze medewerkers zijn goed opgeleid en voldoen hiermee aan de eisen die gesteld worden vanuit de wetgeving.

Beloningsbeleid personeel

Onze medewerkers zijn in dienst op basis van een vast salaris. Wij stellen het salaris ieder jaar vast. Dit salaris is gebaseerd op het aantal uren arbeid per week, de taken en verantwoordelijkheden van de betreffende medewerker, opleidingsniveau, functioneren, leeftijd en ervaring. Daarbij wordt vergeleken en afgestemd met gelijksoortige functies uit de branche en naar de inschaling van de CAO bank- en verzekeringswezen. Er zijn geen prestatie gerichte doelen gesteld en er gelden geen variabele

beloningsstructuren, welke van invloed op klantadvies kunnen zijn.

Hoe worden wij beloond?

Kosten van ons advies en/of onze bemiddeling

Om onze diensten te kunnen verlenen maken wij bedrijfskosten. Denk aan salarissen, kosten van huisvesting, automatisering, opleidingen en vergunningen. Afhankelijk van de diensten en/of producten die je afneemt kennen wij drie beloningsmodellen: provisie, vast tarief of combinatie tarief.

Provisie

Schadeverzekeringen, geldzaken en lenen: van de aanbieders waar wij je financiële producten (verzekeringen, betaal- en niet fiscaal gefaciliteerde spaarrekeningen en consumptieve kredieten) onderbrengen ontvangen wij alleen provisie. De provisie is onderdeel van de prijs van het betreffende financiële product (verzekeringspremie, kosten betaalrekening) of de rentevergoeding van het betreffende financiële product (bij spaarrekening). In geval van bemiddeling in consumptief krediet, mogen wij uitsluitend betaald worden door de aanbieder van het krediet. Wij ontvangen van de aanbieder van het krediet dan ook een vergoeding voor onze dienstverlening.

Vast tarief

Hypotheek, Levens- en inkomensverzekeringen: De hoogte van ons tarief is afhankelijk van het dienstenpakket dat je van ons afneemt. De hoogte is dus niet afhankelijk van het financieel product dat je via onze bemiddeling bij een financiële instelling afsluit. We ontvangen geen vergoeding van de aanbieder

Combinatie tarief

Vermogen: Bij advies en of bemiddeling bij deze adviesgebieden werken wij met gecombineerde tarieven. Deze tarieven kunnen bestaan uit een uurloonvergoeding of een vaste vergoeding, al dan niet gecombineerd met provisie die wij ontvangen van de aanbieders van de producten waarvoor wij bemiddelen.

Duidelijkheid vooraf

Indien je gebruik wenst te maken van onze dienstverlening, ten behoeve van hypotheek, levens- en inkomensverzekeringen dan worden de gemaakte afspraken ten aanzien van onze dienstverlening en de vergoeding met je doorgenomen en vastgelegd. Je weet vooraf dus exact waar je aan toe bent.

Betaling

Verzekering

De premie voor je verzekering betaal je rechtstreeks aan de aanbieder. Deze heeft in zijn voorwaarden geregeld op welke manier en in welke termijnen je de premie kunt betalen. Als je de verzekering afsluit, bepaal je zelf welke keuze voor je het handigste is. Het is belangrijk de verzekeringspremie op tijd te betalen. Bij een te late betaling kan de aanbieder

namelijk niet uitkeren en kan de aanbieder extra incassokosten aan u doorberekenen. Mocht je de premie niet op tijd kunnen betalen, neem dan direct contact met ons op. We zoeken dan samen naar een oplossing.

Hypotheek en kredieten

Alle betalingen, die je in verband met een afgesloten hypotheek of krediet verschuldigd bent aan de geldverstrekker(s), dien je rechtstreeks te voldoen. Het is belangrijk de verschuldigde bedragen op tijd te betalen. Achterstand in betaling levert later hoge inhaalbetalingen op en/of mogelijk zelfs problemen met de geldverstrekker.

Verloop van adviestraject

Vooraf

In de oriëntatiefase maken we kennis met elkaar en maken we korte inventarisatie van je wensen. We adviseren je de volgende documenten te raadplegen.

Verzekeringskaart

Het is belangrijk dat je in één oogopslag de belangrijkste kenmerken van een verzekering ziet. Wat is wel en wat is niet verzekerd? Wat wordt er vergoed? Wat zijn de belangrijkste uitsluitingen? De antwoorden op deze vragen staan in de Verzekeringskaart.

Omdat Verzekeringskaarten juridisch niet dezelfde waarde hebben als polisvoorwaarden, zijn de kaarten uitsluitend informatief. De verzekeringskaarten zijn te raadplegen op de website van de aanbieder.

Polisvoorwaarden

In de polisvoorwaarden vind je de voorwaarden van de verzekering. De polisvoorwaarden zijn te raadplegen op de website van de aanbieder.

Vergelijkingskaart

In de vergelijkingskaart vind je informatie wat wij voor je doen als je een advies of product wilt op de volgende adviesgebieden:

- hypotheek
- vermogen opbouwen
- risico's afdekken

Onze vergelijkingskaart zijn te raadplegen op onze eigen website.

Op verzoek sturen wij je bovengenoemde documenten per mail toe.

Inventarisatie

Na de kennismaking inventariseren wij met je jouw wensen en behoeften. Aan de hand van deze gegevens komen wij tot een advies.

Aanvraag

Als je een verzekering aanvraagt, maken we met je duidelijke afspraken over de ingangsdatum. Je verzekering is pas definitief actief als de aanbieder je aanvraag accepteert. Als je verzekering definitief is, ontvang je van de aanbieder de polis en polisvoorwaarden.

Schademelding

Om schade te melden kun je contact opnemen met ons kantoor. Ook wij zijn je van dienst bij het afwikkelen van een eventuele schadeclaim. Voor schademeldingen kun je zo nodig ook terecht bij de betreffende aanbieder. Neem bij (ernstige) schades in het buitenland altijd contact op met de alarmcentrale van de aanbieder.

Wij vragen ook iets van jou

Om jouw belangen op het gebied van financiële diensten goed te kunnen behartigen, vragen wij ook een aantal zaken van jou.

Juiste en volledige informatieverstrekking

Om je goed van dienst te kunnen zijn, hebben we voldoende en juiste gegevens nodig. Alleen dan kunnen wij onze adviezen, oplossingen en producten op jouw situatie en behoefte afstemmen.

Daarom vragen wij je:

- de juiste gegevens te verstrekken
- te informeren over andere verzekeringen die je hebt afgesloten bij andere aanbieders
- wijzigingen in je persoonlijke situatie of die van je onderneming tijdens de looptijd van de verzekering(en) door te geven

Als je ons van juiste en volledige informatie voorziet, heeft dat veel voordelen voor jou. Allereerst weet je zeker dat je dekking volledig is. Bij onjuiste of onvolledige informatie hoeft een verzekeraar de schade namelijk niet of slechts gedeeltelijk te vergoeden. Ten tweede voorkom je dat je dubbele of ontbrekende verzekeringen hebt. Tot slot zorgt het tijdig informeren over wijzigingen ervoor dat jouw verzekering precies aansluit bij jouw (nieuwe) situatie.

Voor wijzigingen of vragen kun je vanzelfsprekend contact met ons opnemen.

Polissen, contracten en informatie doornemen

Wij verzoeken je de polissen (inclusief clausules en voorwaarden) en andere documenten altijd zelf te controleren en vast te stellen of deze zijn opgesteld conform je wensen.

Indien wij voor je een bepaalde financiële dienst verzorgen zal het vaak gebeuren dat er informatie aan je wordt gestuurd (door ons of door de aanbieder). Soms gaat het om informatie die wij wettelijk verplicht zijn te zenden.

Maar ook kunnen wij je informatie toesturen omdat wij denken dat je je daarmee nog beter kunt oriënteren op bestaande of nieuwe financiële producten en diensten. Wij verzoeken je deze informatie aandachtig door te nemen en ons zo nodig te raadplegen.

Nederlands

Op onze verzekeringsbemiddeling is het Nederlands recht van toepassing. Van Wijngaarden communiceert in de Nederlandse taal.

Aansprakelijkheid

Van Wijngaarden is in het bezit van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Voor jou geeft dit extra zekerheid. Iedere aansprakelijkheid van Van Wijngaarden is beperkt tot het bedrag waarop de afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

Communicatie

Van Wijngaarden verstuurd standaard haar correspondentie met bijbehorende documenten (kopie-polis, offerte, berekenen etc.) per e-mail ontvang. Door het verstrekken van uw e-mailadres ga je akkoord met digitale communicatie. Geef een wijziging van je emailadres altijd direct door.

Privacy

Je persoonsgegevens

Om je goed te kunnen adviseren welke financiële producten bij jouw situatie passen, hebben wij persoonsgegevens nodig. Welke persoonsgegevens wij verwerken hangt af van de (financiële) dienst die je van ons vraagt. Deze gegevens verstrek je (of jouw werkgever) bijvoorbeeld tijdens een persoonlijk gesprek, via de telefoon, formulier, website, email. Deze gegevens kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op jouw kennis van en ervaring met financiële diensten, je financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, je wensen en behoeften voor zover relevant voor het financiële advies en je bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen, dan wel je wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

Wij gaan zorgvuldig met uw gegevens om

Met de gegevens die wij van je ontvangen, gaan wij zorgvuldig om. Wij hebben (technische en organisatorische) maatregelen genomen om jouw gegevens te beschermen. Onze medewerkers hebben schriftelijk verklaart om (persoons-)gegevens geheim te houden.

Hoe gebruiken wij jouw gegevens?

Wij verwerken jouw persoonsgegevens om uitvoering te kunnen geven aan onze dienstverlening. In een aantal gevallen verwerken wij de gegevens om te kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting. Sommige gegevens worden vastgelegd om praktische of efficiencyredenen, waarvan we er vanuit (mogen) gaan dat die ook in jouw belang zijn, zoals:

- Communicatie en informatievoorziening;
- Het op zo efficiënt mogelijke wijze kunnen verlenen van onze dienstverlening;
- De verbetering van onze diensten;
- Facturering en incasso

Bovenstaande betekent concreet ook dat wij jouw persoonsgegevens gebruiken voor marketingdoeleinden of om je reclamematerialen te sturen of berichten over onze diensten, als wij daarvan denken dat deze voor je van belang kunnen

zijn. Het kan ook gebeuren dat wij contact met je opnemen om feedback te vragen over diensten die door ons zijn verleend of voor markt- of andere onderzoeksdoeleinden.

In voorkomende gevallen kan het zijn dat wij persoonsgegevens om andere dan bovenstaande redenen willen verwerken en dat we je daar expliciet toestemming voor zullen vragen. Indien wij persoonsgegevens die wij mogen verwerken op basis van jouw toestemming ooit voor andere of meer doelen willen verwerken, zullen wij je daar dan eerst opnieuw toestemming voor vragen.

Tot slot kunnen wij jouw persoonsgegevens ook gebruiken om de rechten of eigendommen van onszelf en die van onze gebruikers te beschermen en, zo nodig, om te voldoen aan gerechtelijke procedures.

Verstrekking tussen Van Wijngaarden en administratiekantoor Van Wijngaarden

Ben je klant van Van Wijngaarden en/of Administratiekantoor van Wijngaarden dan kunnen wij jouw persoonsgegevens uitwisselen. Wij doen dit om praktische of efficiencyredenen, waarvan we er vanuit (mogen) gaan dat die ook in jouw belang zijn.

Verstrekking aan derden

In het kader van onze dienstverlening kunnen wij gebruikmaken van diensten van derden, bijvoorbeeld als deze derden over specialistische kennis of middelen beschikken, die wij niet in huis hebben. Dit kunnen zogenaamde verwerkers of subverwerkers zijn, die op basis van uw exacte opdracht de persoonsgegevens zullen verwerken. Andere derden die weliswaar strikt genomen geen verwerker zijn van de persoonsgegevens maar daar wel inzage in hebben of kunnen hebben, zijn bijvoorbeeld onze systeembeheerder, leveranciers of hostingpartijen van online-software, of adviseurs wiens advies wij betreffende jouw opdracht inwinnen. Als het inschakelen van derden tot gevolg heeft dat zij toegang hebben tot de persoonsgegevens of die zij zelf vastleggen en/of anderszins bewerken, zullen wij met die derden (schriftelijk) overeenkomen dat zij alle verplichtingen van de AVG zullen naleven. Uiteraard zullen wij alleen derden inschakelen van wie wij kunnen en mogen uitgaan dat zij betrouwbare partijen zijn die adequaat met persoonsgegevens omgaan en de AVG kunnen en zullen naleven. Dit houdt onder meer in dat deze derden jouw persoonsgegevens slechts mogen verwerken voor de hiervoor genoemde doeleinden.

Uiteraard kan het ook zo zijn dat wij jouw persoonsgegevens aan derden moeten verstrekken in verband met een wettelijke verplichting.

Wij zullen in geen enkel geval jouw persoonsgegevens zonder jouw expliciete toestemming aan derden verstrekken voor commerciële of goede doelen.

Privacyverklaring

Onze volledige privacyverklaring kun je raadplegen op onze website www.wijngaarden.net.

Hoe lang bewaren wij jouw gegevens (bewaartermijn)?

Wij zullen jouw persoonsgegevens niet langer verwerken dan nuttig is voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt (zie hiervoor de paragraaf 'Doelen van en grondslagen voor de verwerking'). Dit betekent dat jouw persoonsgegevens bewaard worden zolang deze nodig zijn om de betreffende doelen te bereiken. Bepaalde gegevens moeten langer bewaard worden, omdat wij ons moeten houden aan wettelijke bewaarplichten (bijvoorbeeld de fiscale bewaarplicht). Wil je dat de dossiers met jouw gegevens langer worden bewaard? Geef dit aan ons door.

Wat zijn jouw rechten?

Je hebt recht op inzage, rectificatie of verwijdering van de persoonsgegevens die wij van je hebben (behoudens uiteraard indien dit eventuele wettelijke verplichtingen doorkruist). Verder kun je bezwaar maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens (of een deel hiervan) door ons of door een van onze verwerkers. Ook heb je het recht de door je verstrekte gegevens door ons te laten overdragen aan jezelf of direct aan een andere partij indien je dit wenst.

Kwaliteit van onze dienstverlening

Uiteraard doen wij ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Mocht je desalniettemin van oordeel zijn dat onze dienstverlening op enig punt verbeterd zou kunnen worden of als je vragen of zorgen hebt, dan verzoeken wij om dat direct aan ons kenbaar te maken. Hoe eerder wij dit vernemen, des te eerder kunnen maatregelen worden getroffen.

Heb je een klacht

Indien je een klacht hebt, vragen wij je dit eerst aan ons kenbaar te maken. Wij zullen binnen 14 dagen schriftelijk naar je reageren. In de meeste gevallen zullen wij jouw klacht snel kunnen verhelpen.

Indien wij er samen niet uitkomen kun je zich altijd wenden tot:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon : 0900 – 355 22 48
E-mail : info@kifid.nl
Internet : www.kifid.nl

Ons kantoor is aangesloten onder nummer 300.000376.

Algemene Voorwaarden

Op alle diensten die door Van Wijngaarden worden geleverd zijn Algemene Leveringsvoorwaarden van toepassing. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de KvK.